
ODBYTOVÁ FUNKCE

realizace, prodej

ODBYT A HODNOTOVÝ ŘETĚZEC

P
O
D
P
Ů
R
N
É

č
i
n
n
o
s
t
i

infrastruktura podniku

řízení pracovních sil

technologický rozvoj (tj. obecně know-how, výrobní postupy, resp. technologie)

obstaravatelská činnost (nákup vstupů jako funkce, tj. i jako technologie, tj. např. způsoby jednání s partnery, ICT, pravidla hodnocení...)

řízení vstupních operací

výroba a provoz

řízení výstupních operací

marketing a prodej

servis a služby

PRIMÁRNÍ činnosti

Co konkrétně se v podniku v rámci těchto činností dělá?
Jak vzniká hodnota v odbytu?

Funkce odbytů

1. prostorová (umístovací)
2. časová
3. kvantitativní
4. kvalitativní
5. propagační (reklamní)
6. úvěrová
7. koordinační

.....

- 1. přeměna výrobního (dodavatelského) sortimentu na sortiment obchodní (odběratelský), tj. základní transformační činnost
- 2. překonání rozdílů mezi místem výroby (dodavatelem) a místem spotřeby (odběratelem), tj. prostorová funkce
- 3. překonání rozdílů mezi časem výroby (dodání) a časem nákupu zákazníka, tj. časová funkce
- 4. zajištění množství a kvality prodávané produkce (zde se mimo jiné promítají i otázky nákupu)
- 5. ovlivňování výroby a poptávky (tj. částečně i propagační funkce)
- 6. zajištění racionálních odbytových cest (logistika)
- 7. zajištění včasné úhrady dodavatelům.

odbyt

■ logistika

- Marketing
- PRODUKT
- CENA
- DISTRIBUCE
- KOMUNIKACE
- ...

Odbytové činnosti

- **Strategické** (návaznost na strategické cíle podniku) – tvorba strategických cílů a plánů odbytu (kdo, čím se podílí, na jak dlouhou dobu, na základě jakých informací od koho...) (příklad typu strategie: využití trhu, rozšíření trhu, diverzifikace produktů a trhů...)
- **Taktické** (např. kdo se podílí na tvorbě ročního obchodního plánu, na základě jakých informací od koho, kdo kontroluje realizaci? Na základě jakých kritérií???, Kdo rozhoduje a na základě čeho o podmínkách smluv – rabaty, dodací podmínky, platební podmínky + KOMPETENCE???)
- **Operativní** – logistické, finanční, komunikační(+informační) + kontraktační (např.i výše uvedené podmínky smluv u některých typů prodeje ...)

Činnosti v rámci odbytu

INTERNALIZOVAT????

Prodejce

Prodejny

Služby prodeje

Sklady

Dopravu

Komunikaci

Účetnictví

EXTERNALIZOVAT????

Prodejce

Prodejny

Služby prodeje

Sklady

Dopravu

Komunikaci

Účetnictví

**Míra? Kdo bude ŘÍDÍT, ORGANIZOVAT,
KONTROLOVAT.....JAK? KOOPERACE???**

CHARAKTER DISTRIBUČNÍHO/ÍCH KANÁLU/KANÁLŮ

- Jednoúrovňový
 - Dvouúrovňový...
- = počet článků

Konvenční nebo vertikální DS?

Intenzivní, selektivní, exkluzivní
distribuce

ROZDĚLENÍ FUNKCÍ A
MÍRY ZODPOVĚDNOSTI

Charakter produktu

Charakter trhů (+ domácí a
zahraniční) **!!! pozor
mnohé rozdíly !!!!**

Počet zákazníků

Frekvence nákupu

Geografický záběr

Požadavky zákazníků

Možnosti podniku

KRITERIA VÝBĚRU A HODNOCENÍ:

ekonomická, image, pružnost...

„TOKY“ PŘI ODBYTOVÉ FUNKCI a ORGANIZACE A ŘÍZENÍ

- Fyzické
- Vlastnícke
- Propagační
- Komunikační (jednání)
- Finanční (financování)
- Rizika
- Objednávání
- Plateb
- Zpětné (např. obalů, reklamací...)

KDO, S KÝM,
CO
KONKRÉTNĚ,
JAK, NA
ZÁKLADĚ
ČEHO, KDY ...
MÁ V
PODNIKU
DĚLAT PRO
REALIZACI
TOKŮ?

Odbytové manažerské činnosti

- **Plánování KDO** – časový horizont, na základě čeho a komu? **JAK – METODY, TECHNIKY, POSTUPY???**
- **Organizování KDO, CO, KOHO V ODBYTU?** (například dopravu zákazníkům? Kompletaci a balení?...)
- **Přikazování, rozhodování** (například KDO rozhoduje o vzhledu distribučního kanálu, kdo komu přikazuje oslovit a **JAK** nového zákazníka?..., kdo rozhoduje o výběru komunikace? A jak – na základě čeho?)
- **koordinace CO** je potřeba koordinovat? KDO koordinuje v **ČEM KOHO** a **JAK?** Například kompletace a expedice, doprava, montáž a instalace -
- **motivování (vedení)** – +++ v **personální funkci** - **KRITÉRIA MOTIVOVÁNÍ, PŘÍSTUPY – DIFERENCOVÁNĚ SMĚREM K POZICÍCM ODBYTU**
- **Evidence**
- **Kontrola** (KDO kontroluje KOHO a CO a **JAK?** (například kdo měří a hodnotí výkonnost článků distribučního řetězce? Jaké metody a postupy používá? Kdo kontroluje faktury? Jak často a jak?, **KDO, S KÝM A JAK HODNOTÍ KVALITU EXPEDOVANÉHO PRODUKTU, KDO ROZHODUJE O VYŘÍZENÍ REKLAMACE...**
- **...metody, způsoby jednání...**
- **zdroj nákladů – objekt manažerských funkcí**

JINÉ ODBYTOVÉ ČINNOSTI?

- Tvorba cen (např. metody tvorby cen?)
- Péče o zákazníky (metody a techniky péče o zákazníky?)
- Vyhledávání zákazníků
- Oslovování zákazníků
- Hodnocení zákazníků
- Jednání
- Vyřizování objednávek
- Získávání informací
- Zpracování-analýza dat a informací
- Balení produktů, značení
- Vystavení dokladů
- Pojištění
- Zajištění dopravy (a náklady a vykládky)
- Zajištění oprav.....

INCOTERMS

Předmět odbytu

- **Hmotný produkt:**
- **Vlastnosti**
- **Nároky na manipulaci**
- **Nároky na ošetřování**
- **Nároky na informace – složitost**
- **Míra „hotovosti“ (zpracování)**

- **Služby:**

- obchodně-technické – dodání- doprava, montáž, instalace, návody, informace, asistence...
- „psychologické“ – provozní doba, poradenství, poskytnutí produktu na zkoušku...
- finanční – úvěrování...

TVORBA NABÍDKY (viz Marketing – produkt)

KDO, CO, JAK, KDY...?

SLUŽBY KOMU? = ČLÁNEK?

Odbytové činnosti a organizační struktura

- Všechny odbytové činnosti v jednom útvaru?
- Některé odbytové činnosti v jiných útvarech? (Proč?)
- Propojení a návaznost odbytových činností na další činnosti podniku - nákup, výroba, personální, správní, ekonomické, technické...)
- Např. PRODUKTOVÝ MANAŽER – kam patří, kým je řízen, co všechno je v jeho kompetenci – tj. co všechno dělá (a co nedělá, tj. dělá někdo jiný?)
- Nebo BRAND MANAŽER, nebo OBCHODNÍK, nebo KEY ACCOUNT MANAŽER???
- Manažerské, logistické, marketingové činnosti...

ZÁKAZNÍK - CHARAKTERISTIKY

- velikost zákazníka, pozice, geografické umístění, velikost a frekvence dodávek, předmět dodávky a charakteristiky dodávky, podíl zákazníka v portfoliu zákazníků, historie vztahu, solidnost zákazníka, míra spolupráce ...

ZÁKAZNÍK

- Přímý prodej
- Zprostředkovatelé - obchodní zástupce
 - obchodní makléř (z.)
 - komisionář
 - VOO - dodávkový
 - agenturní
 - C&C
 - regálový
 - aukce (např. i květiny)
 - burzy, tržičště

+ zásilkový prodej, automaty, internetový prodej, teleshopping...